



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
CUSTOMER LOYALTY PADA CAFE KASTA, BATAM : CUSTOMER  
SATISFACTION SEBAGAI MEDIASI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Magister Manajemen

**FENDY WIJAYA  
117221012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2024**